



明确工作准则 提升专业价值

新编

办公室

文员工作准则 大全

Ban Gongshi

wen yuan gong zuo zhun ze

成于思 编著

任何行业都有一个职业准则，文员也不例外，办公室文员准则，教你快速进入一个高效有序的工作平台，提升你的价值竞争力。

民主与建设出版社



明确工作准则 提升专业价值

新编

办公室

文员工作准则 大全

Ban Gongshi

wen yuan gong zuo zhun ze

成于思 编著

民主与建设出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室文员工作准则大全/成于思编著. - 北京:

民主与建设出版社, 2010. 5

ISBN 978 - 7 - 80112 - 977 - 2

I. ①办… II. ①成… III. ①办公室 - 工作 IV. ①C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 081002 号

©民主与建设出版社, 2010

责任编辑: 王颂

封面设计: 墨天策动

出版发行: 民主与建设出版社

电 话: (010) 85698040 85698062

社 址: 北京市朝阳区朝外大街吉祥里 208 号

邮 编: 100020

印 刷: 香河县宏润印刷有限公司

成品尺寸: 170mm × 240mm

印 张: 16.25

字 数: 270 千字

版 次: 2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 80112 - 977 - 2/G · 429

定 价: 29.80 元

注: 如有印、装质量问题, 请与出版社联系。

前言

文员，虽然是最普通、最基层的职位之一，但是他们在企事业单位里所起的作用却不容忽视。文员是一个单位正常运转不可或缺的一颗螺丝钉，对于任何一个组织，办公室文员工作得好坏与否，都直接影响这个组织的工作效率和工作成果。

之所以这样说是因为：

首先，文员接触的都是单位最核心的人物。比如说单位的领导，各个部门的负责人，甚至于单位重要的外联对象、重要客户等等。一旦文员的工作没有做好，势必会对这些核心人物产生消极的影响。正可谓牵一发而动全身，这些核心人物受到了影响，整个单位就会受到影响。

其次，文员所接触的都是单位最核心的文件和消息。无论是文件还是消息，都是单位的血液、末梢神经。特别是一些保密的文件、信息更关系到单位的前途和命运。这也就意味着办公室文员如果没有做好自己的工作，泄露了本单位的商业机密，将会给单位带来不可估量的损失。

除此之外，文员还是整个单位里面协调沟通的重要力量，一个单位，之所以能够畅快地运转，和文员的协调和沟通也是分不开的。如果没有他们的工作，部门和部门的工作就会受到严重的影响，上命不能下达，而下情不能上知。

总而言之，文员是普通的工作岗位，却承担着不普通的工作使命。这种身份和职位的冲突导致了很多文员无法也不愿意安心于自己的工作，最终让单位陷入了一个无法自拔的经营泥潭之中。因此说要做好文员工作，必须有一个基本的工作准则来规范其行为，要按制度办事，按准则处事。本着这个宗旨，我们策划编写了这本《办公室文员工作准则大全》，供企事业单位的文员、领导参考使用。

本书在编写上注重了两个方面的：

第一，细。即编写的时候，不仅对每个准则都做了详细的介绍，同时还归纳总结了一些日常工作中的小技巧、常见问题及其解决方法，细致入微地为文员考虑到了很多方面的问题，并给出了大家所希望得到的答案。

第二，全。对于文员来说，除了要整理文件、帮助领导之外，还有信息工作、会务工作、接待工作、协调沟通工作等其他各方面的工作，而每个方面的工作都有每个方面的工作准则。因此，本书几乎收集了办公室文员所能接触的所有工作的准则，所涉及的内容较为全面，完全能够满足单位普通文员的工作需要。

因此，对于想要成为一名合格、优秀的办公室文员的人员来说，这是一本不错的参考用书，好好细读其中，你会发现，做好工作原来并不难。希望这本书对跻身文员岗位的你来说，能够有所帮助！

另外在编写此书过程中，引用了很多同类书籍的资料和案例，在此一并表示感谢！

编者

目 录

写在前面：认识文员	1
第一章 事务管理准则	7
一、事务管理的概述	7
二、事务管理的原则和要求	7
三、办公室文员事务管理准则范例文	11
四、事务管理小技巧	14
五、常见问题及其解决办法	16
第二章 会务工作准则	18
一、会务工作的概述	18
二、会务工作的原则和要求	19
三、会务工作准则范例文	22
四、会务工作小技巧	30
五、常见问题及其解决办法	32
第三章 文件管理准则	33
一、文件管理的概述	33
二、文件管理的原则和要求	33
三、文件管理准则范例文	34
四、文件管理小技巧	38
五、常见问题及其解决办法	38
第四章 信息工作准则	40
一、信息工作的概述	40
二、信息工作的原则和要求	41
三、信息工作小技巧	45
四、常见问题及其解决办法	46

第五章 保密工作准则	48
一、保密工作的概述	48
二、保密工作的准则和要求	48
三、保密工作准则范例文	50
四、保密工作小技巧	56
五、常见问题及其解决办法	57
第六章 接待访问准则	58
一、接待访问的概述	58
二、接待访问的原则和要求	58
三、接待访问准则范例文	59
四、接待访问小技巧	66
五、常见问题及其解决办法	66
第七章 外事工作准则	68
一、外事工作的概述	68
二、外事工作的原则和要求	68
三、外事工作准则范例文	69
四、外事工作小技巧	78
五、常见问题及其解决办法	78
第八章 时间管理准则	80
一、时间管理的概述	80
二、时间管理的原则和要求	80
三、时间管理准则范例文	83
四、时间管理小技巧	83
五、常见问题及其解决办法	84
第九章 办公环境布置准则	86
一、办公环境布置概述	86
二、办公环境布置原则和要求	86
三、办公环境布置准则范例文	89
四、办公环境布置小技巧	89
五、常见问题及其解决办法	90
第十章 办公设备使用准则	92
一、办公设备使用概述	92

二、办公设备使用原则和要求	92
三、办公设备使用准则范例文	96
四、办公设备使用小技巧	96
五、常见问题及其解决办法	97
第十一章 网络使用准则	98
一、网络使用的概述	98
二、网络使用的原则和要求	98
三、网络使用准则范例文	99
四、网络使用安全小技巧	101
五、常见问题及其解决办法	102
第十二章 信函使用准则	103
一、信函使用的概述	103
二、信函使用的原则和要求	103
三、信函使用准则范例文	104
四、信函使用小技巧	107
五、常见问题及其解决办法	108
第十三章 商务英语准则	109
一、商务英语的概述	109
二、商务英语的原则和要求	109
三、商务英语交流范例文	110
四、商务英语小技巧	121
五、常见问题及其解决办法	122
第十四章 仪容修饰准则	123
一、仪容修饰的概述	123
二、仪容修饰的原则和要求	123
三、仪容修饰准则范例文	125
四、仪容修饰小技巧	126
五、常见问题及其解决办法	127
第十五章 服装搭配准则	129
一、服装搭配的概述	129
二、服装搭配的原则和要求	129
三、服装搭配准则范例文	131

四、服装搭配小技巧	135
五、常见问题及其解决办法	136
第十六章 日常应对礼仪准则	138
一、日常应对礼仪的概述	138
二、日常应对的原则和要求	138
三、日常应对礼仪准则范例文	140
四、日常应对礼仪完善的小技巧	153
五、常见问题及其解决办法	153
第十七章 公司内部礼仪准则	155
一、公司内部礼仪的概述	155
二、公司内部礼仪的原则和要求	155
三、公司内部礼仪原则范例文	156
四、公司内部礼仪完善小技巧	160
五、常见问题及其解决办法	160
第十八章 公共场所礼仪准则	161
一、公共场所礼仪的概述	161
二、公共场所礼仪的原则和要求	161
三、公共场所礼仪准则范例文	162
四、公共场所礼仪完善小技巧	168
五、常见问题及其解决办法	169
第十九章 商务社交礼仪准则	170
一、商务社交礼仪的概述	170
二、商务社交礼仪的原则和要求	170
三、商务社交礼仪准则范例文	171
四、商务社交礼仪完善小技巧	182
五、常见问题及其解决办法	183
第二十章 人际交往准则	184
一、人际交往的概述	184
二、人际交往的原则和要求	184
三、人际交往准则范例文	186
四、人际交往小技巧	192
五、常见问题及其解决办法	193

附录	194
沟通协调准则	194
一、沟通协调的概述	194
二、沟通协调的原则和要求	195
三、沟通协调小技巧	197
四、常见问题及其解决办法	198
客户交往准则	199
一、客户交往的概述	199
二、客户交往的原则和要求	199
三、客户交往准则范例文	201
四、客户交往小技巧	202
五、常见问题及其解决办法	203
与上司相处准则	205
一、与上司相处的概述	205
二、与上司相处的原则和要求	205
三、与上司相处准则范例文	206
四、与上司相处小技巧	210
五、常见问题及其解决办法	211
与同事相处准则	212
一、与同事相处的概述	212
二、与同事相处的原则和要求	212
三、与同事相处准则的范例文	213
四、与同事相处小技巧	216
五、常见问题及其解决办法	216
文员职业性格准则	218
一、文员职业性格的概述	218
二、文员职业性格的原则和要求	218
三、文员职业性格准则范例文	219
四、文员职业性格改善小技巧	221
五、常见问题及其解决办法	222
文员职业道德准则	223
一、文员职业道德的概述	223

二、文员职业道德的原则和要求	223
三、文员职业道德准则范例文	224
四、文员职业道德提高小技巧	226
五、常见问题及其解决办法	226
文员智能素质准则	227
一、文员智能素质的概述	227
二、文员智能素质的原则和要求	227
三、文员智能素质专责范例文	228
四、文员智能素质提高小技巧	230
五、常见问题解决办法	231
文员心理素质准则	232
一、文员心理素质的概述	232
二、文员心理素质的原则和要求	232
三、文员心理素质准则范例文	233
四、文员心理素质提高小技巧	235
五、常见问题及其解决办法	236
文员晋升准则	237
一、文员晋升的概述	237
二、文员晋升的原则和要求	237
三、文员晋升准则范例文	238
四、文员晋升小技巧	242
五、常见问题及其解决办法	242
公文常用词语解释	243
主要参考文献	250

写在前面：认识文员

文员是最低层次的白领，是一个企业、单位中比较低层、但是却又不可缺少的员工。她们大多数都是女性，一般掌管着全公司的文件、档案、机密文件。虽然她们手中的权力不大，但是身上的责任却很重。从某种程度上来说，这是一个有点矛盾的职业和岗位。

一、了解文员的种类及其基本职责

（一）领导办公室文员

顾名思义，这类文员一般和领导工作在一起，在工作时间里，和领导形影不离。有的单位管这类文员叫秘书，也有的叫领导助理。叫法不一，但基本职责相同：

1. 深入了解企业各个环节的管理规定，如有脱节或不完善的管理规章制度，要及时向上级领导提出改善或补充办法，并起草成书面文稿呈交上级领导审阅。
2. 要做好企业外部来函的接收、登记、呈送、报批、复函、内部送发、传阅、回收以及内部管理所需文件的起草工作。
3. 文件资料校对工作是她们的重要职责之一。文件格式书写是否规范，文字、标点符号是否使用正确，都直接影响企业的对外形象，应特别加以注意，认真校对。
4. 负责文件资料的管理工作。可根据文件的来源或方向对文件进行编号、分类、建档管理，以方便本部门领导及企业内部查找使用。
5. 定期通过对相关业务工作进行多方面调查，经归纳总结后，为领导提供一些有借鉴性的合理化建议。
6. 负责本单位的日常工作。外事接待、联络；日常打印、复印；建立、登记台账；考勤统计工作等。

（二）接待文员

办公室文员工作准则大全

顾名思义，主要是负责接待工作，包括对来访者的一些基本情况进行登记，接洽来访工作等。要求态度热情、主动问好请坐，问清来访意图并迅速作出判断，给予适当的安排。按照不同的工作地点，这类文员又可分为前台文员、办公室接待文员两类。

1. 前台文员的岗位职责

- (1) 负责前台各部分的清洁工作。
- (2) 热情迎接来客，做到主动、热情、大方、平等礼貌地对待每一位来客。
- (3) 看到客人，必须先站起身来，然后问候，并点头微笑。
- (4) 若是事先约好的客人，要确认一下问：“您是××先生吧？”并将其领入接待室。
- (5) 如果同时还有别的客人访问其他负责人时，要代为接待、引见。
- (6) 见到没有约好而来访的客人时，要问清客人姓名、公司及来访意图等，再询问上级是否接见，如果同意接见，则将其领入接待室。

(7) 负责报刊、信件、邮件的收发与保管。

(8) 负责下班后前台电源的关闭和正门关闭。

2. 办公室接待文员的岗位职责

- (1) 负责接待室（办公室）的清洁工作。
- (2) 按规定要求检查接待室（办公室）的各类设施，发现后及时报修。
- (3) 掌握当日的接待任务及抵离时间。
- (4) 根据规范服务质量要求，切实做好接待服务工作，确保各项工作高效无差错。
- (5) 对于来访者，无论是何人，首先应微笑礼貌地表示欢迎，热情招呼来访者坐下，给来访者端上热茶。
- (6) 委婉而迅速地了解清楚来访者的身份、来访目的和具体要求，以便决定接待的规格、程序和方式。
- (7) 在领导接见重要客人时，根据服务规范要求，做好各项服务工作。
- (8) 加强责任心。在领导接见过程中，不得离岗，要勤观察、掌握接见状况，及时配合和服务。

(9) 严格执行安全和保密制度，不得随便让他人进入接待室。

(10) 负责复印各种文件资料。

(11) 负责下班关闭门窗和电源。

(12) 负责收发各种传真。

(三) 打印文员

顾名思义，主要工作是负责本单位文件的打印工作。她们的主要职责如下：

1. 按时完成文字材料的打字、复印以及自检校对等工作，然后送校、印刷；保证打印材料准确、整洁、清晰，符合行文规格。

2. 认真执行保密制度，文字材料的底稿要妥善保管，印后要及时销毁，不得泄露保密材料及文件内容。

3. 坚持文稿审批制度，未经领导审批或国家规定不准传抄的非法印刷品，一律不得打印复制。

4. 严格管理好计算机、复印机、打印机、传真机等设备和其他器具物品，保证文印工作顺利进行，并尽量学会这些设备的维修与保养。

5. 负责公文的打印与管理。

6. 负责对各种图片的收集、保管、处理与打印。

7. 负责对电脑的定期杀毒和防止不明磁盘病毒的侵入。

8. 负责电子邮件的收发与管理。

9. 负责网络信息的查寻、收集整理与保管。

10. 完成领导交办的其他工作。

(四) 总机文员

· 顾名思义，负责本单位电话总机的文员，其主要职责如下：

1. 能熟练操作总机电话各种设备的使用方法。

2. 负责电话机的清洁与保养。

3. 负责及时接听日常工作电话及其他电话。

4. 负责转接各种工作电话及其他电话。

5. 能灵活处理各种无法转接或其他工作人员和领导正常工作的电话。

6. 了解本公司的正常工作事务及目前进行的业务，以便对正常电话咨询能顺利应答。

7. 了解公司领导及其他主管人员的活动情况，以便灵活处理各种业务

办公室文员工作准则大全

及来访电话。

8. 懂得电话留言的方法，以便对重要的事能及时转告经理、主管及其他同事。

9. 懂得电话礼仪，有电话交际能力及应变能力。

（五）档案文员

顾名思义，这类文员主要负责本单位的档案管理，包括制档、归档、存档等。其主要职责如下：

1. 具体办理公司公文、函件等文字材料的签收、拆封、登记、呈批、传阅、催办、立卷、归档工作，并做好文件资料的查阅工作。

2. 起草公司年度计划、总结，以及领导指定的文字材料，负责以公司名义制发的各种文件材料的审核、修改、送审、编号、登记，以及有关文字材料的校对工作。

3. 负责上级主办各类会议所下发的文件材料和公司所有文件资料的收集整理工作，以及档案室的日常管理工作。

4. 管理公司印章，办理介绍信、证明信及其他用印工作，用印前必须交办公室领导或公司主要领导审批并进行登记。

5. 协助办公室主任做好公司会议和其他有关会议的筹备工作，做好会议记录，起草会议纪要。

6. 做好公司统计工作，负责综合性报表的填报。

二、了解文员的职业特点

（一）辅助性

文员工作归纳起来有以下职能：

1. 为领导办事。办事，就是办文、办会和办其他事务。
2. 为领导当参谋。参谋就是草拟文件、提供信息、做调查研究、为决策提参考预案等。

（二）中介性

文员工作的中介性是由文员的特殊地位决定的。

1. 上下的沟通。文员辅助领导决策，他的任务是传达决策、了解决策执行情况、检查督促决策的贯彻等等。

2. 其他的沟通。比如表现在领导与领导之间的沟通。领导与社会各界

的沟通、领导与环境的沟通等等方面。

（三）事务性

文员工作很多时候相当琐碎，大量的事务工作需要文员亲自去做，比如决策时需要的各种信息的搜集与整理，体现决策意图文件的草拟，使用复印机、文字处理机等装置。

三、文员工作的原则

文员工作重要的指导原则概括起来就是：准确、迅速、保密、实事求是。

（一）准确，是在工作质量上的要求，指正确体现政策，正确表达领导意图，准确地办事，言行有分寸，文字能达意。

（二）迅速，是在工作效率和效益上的要求，指行文、办事不误时效，做到用最少的时间，最小的花费，取得最佳的成果。

（三）实事求是，“实事”指反映情况要真实，“求是”是指按事物的客观规律办事，只有实事求是，才能提供正确的决策依据，才能避免把事情办错。“实事求是”是文员工作的准则，是优秀文员必备的品质。

四、了解文员的职业权限

文员的权力必须在上司控制之下，必须服从企业利益；他们的限度就是严以律己，在职务许可的范围内，把他们的权力用好用充分，不留一丝空间。

（一）文员的权力：处理企业行政事务或接受上司授权处理有关业务或事务。

（二）不能代表上司作决策，否则就是越权；

（三）不能代上司发号施令，否则容易令同事反感；

（四）不能代上司允许自己在企业里处理私人事务，否则必然会让上司讨厌。

五、文员工作的标准

一份工作是否做得出色，是需要一定标准来衡量的。不过现在社会上并没有关于文员工作标准的专门规定，这里列出 1993 年美国管理协会

(AMA) 对公司秘书的要求供大家参考。

- (一) 良好的文字处理能力, 字体优美, 书写工整。
- (二) 良好的口头表达能力 (如得体地应对电话)。
- (三) 善于与人沟通。
- (四) 随机应变能力强。
- (五) 能严守秘密, 谨慎处理保密文件。
- (六) 能准确领会上司意图。
- (七) 能沉着处理紧急事件。
- (八) 能代表所在部门出席某些会议并讲话, 准确恰当地传达上司的意见。
- (九) 能及时将公司内部外部的信息传递给上司。
- (十) 上司外出时能主动维护办公室工作。
- (十一) 良好的职业道德和强烈的进取心。
- (十二) 精力充沛。
- (十三) 良好的安排时间的能力 (如出差计划的安排)。
- (十四) 良好的记忆力, 尤其对人名、地名、电话号码反应迅速。
- (十五) 有组织观念和团队精神。
- (十六) 与上司和同事能融洽相处, 并能从中起协调作用。
- (十七) 协助上司工作项目的开展。
- (十八) 积极主动而非被动地工作。
- (十九) 知晓办公室内财务管理。
- (二十) 知错就改。
- (二十一) 知道何时征求上司意见和给上司建议。
- (二十二) 能以最佳方式管理文件 (归档、保存、查找)。
- (二十三) 有一定数学头脑。
- (二十四) 会多种语言并且能适应多种文化环境。
- (二十五) 求知欲强。
- (二十六) 掌握先进的计算机软件应用技术。
- (二十七) 能替上司处理一些日常事务。
- (二十八) 独立工作能力强。